PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK (SURVEY PADA KPP PRATAMA BANDUNG TEGALLEGA)

Oleh :
Fitri Irmawati Dewi



fppt.com

VARIABEL	FENOMENA
Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)	Rendahnya layanan dapat mengancam kepatuhan wajib pajak, keterbatasan Direktorat Jenderal Pajak menambah pegawai dan layanan kementerian serta lembaga yang rendah menjadi masalah serius yang dapat membatasi tingkat kepatuhan wajib pajak (Wahyu Karya Tumakaka, 2010).
Pemeriksaan Pajak (X_2)	Telah ditemukan banyak aparat pemeriksa pajak tidak professional, penyebabnya kurangnya kemampuan dan integritas akibatnya mutu pemeriksaan rendah, dengan begitu dapat dikatakan bahwa ketidakpatuhan dapat terjadi pada jajaran Direktorat Jenderal Pajak (Melchias Markus Mekeng, 2011).
Kepatuhan Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak warga Kota Bandung dalam membayar pajak pendapatan baru mencapai 42%. tidak patuhnya wajib pajak menyerahkan SPT kemungkinan berbagai hal diantaranya karena malas, tidak patuh dan mungkin juga sosialisasi kurang tepat (Ajat Jatnika, 2012).

fppt.com

X_1 = Kualitas Pelayanan Pajak

(Albari, 2009)

(Siti Kurnia Rahayu, 2010:134)

Y = Kepatuhan Pajak

(Whedy Prasetyo, 2011)

(Mardiasmo, 2011:52)

X_2 = Pemeriksaan Pajak



fppt.com

Objek Penelitian	Kualitas Pelayanan Pajak, Pemeriksaan Pajak, Kepatuhan Pajak
Metode Penelitian	Metode deskriptif dan metode verifikatif
Unit Analisis	KPP Pratama Bandung Tegallega
Unit Observasi	Wajib pajak badan
Jumlah Sampel	51 wp



fppt.com

Rekapitulasi Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Fasilitas fisik	192	255	75,29	Baik
2	Penampilan perlengkapan	185	255	72,55	Baik
3	Penampilan pegawai	181	255	70,98	Baik
4	Ketepatan waktu	165	255	64,71	Cukup
5	Kemampuan petugas melakukan layanan	167	255	65,49	Cukup
6	Kesigapan petugas	195	255	76,47	Baik
7	Sikap petugas	199	255	78,04	Baik
8	Keramahan dan kesopanan petugas	197	255	77,25	Baik
9	Pengetahuan petugas	192	255	75,29	Baik
10	Kemudahan dalam komunikasi	187	255	73,33	Baik
11	Memahami kebutuhan WP	183	255	71,76	Baik
	Total	2403	2805	72,83	Baik

fppt.com

Rekapitulasi Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Pemeriksaan Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Integritas	198	255	77,65	Baik
2	Pengalaman	195	255	76,47	Baik
3	Pendidikan	195	255	76,47	Baik
4	Memeriksa di tempat Wajib Pajak	194	255	76,08	Baik
5	Melakukan penilaian atas Sistem Pengendalian Intern	170	255	66,67	Cukup
6	Memutakhirkan pemeriksaan atas buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen	202	255	79,22	Baik
7	Memberitahukan hasil pemeriksaan kepada Wajib Pajak	171	255	67,06	Cukup
8	Melakukan sidang penutup (*Closing Conference*)	201	255	78,82	Baik
	Total	1526	2040	74,80	Baik



fppt.com

Rekapitulasi Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Menyampaikan SPT massa/tahunan tepat waktu	344	510	67,45	Cukup
2	Membayar pajak tepat waktu	399	510	78,24	Baik
3	Menghitung dan membayar pajak terutang	425	510	83,33	Baik
	Total	1168	1530	76,34	Baik



fppt.com

Akumulasi tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pajak sebesar 72,83% menunjukkan bahwa KPP Pratama Bandung Tegallega pada umumnya telah memiliki kualitas pelayanan pajak baik. Akumulasi tanggapan responden mengenai pemeriksaan pajak sebesar 74,80% dan kepatuhan pajak sebesar 76,34% juga termasuk dalam kategori baik, meskipun kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak dan kepatuhan pajak dalam kategori baik di KPP Pratama Bandung Tegallega terdapat permasalahan.



fppt.com

Analisis Verfikatif

Correlations

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Y	1,000	,645	,731
	X1	,645	1,000	,649
	X2	,731	,649	1,000
Sig. (1-tailed)	Y	.	,000	,000
	X1	,000	.	,000
	X2	,000	,000	.
N	Y	51	51	51
	X1	51	51	51
	X2	51	51	51

Berdasarkan nilai koefisien korelasi diatas dapat dilihat bahwa hubungan antara kualitas pelayanan pajak (X_1) dangan kepatuhan pajak (Y) sebesar 0,645 termasuk dalam kategori cukup tinggi atau erat. Arah hubungan positif antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan pajak menujukkan bahwa kualitas pelayanan pajak yang baik cenderung diikuti dengan kepatuhan pajak yang baik. Kemudian hubungan antara pemeriksaan pajak (X_2) dengan kepatuhan pajak (Y) sebesar 0,731 termasuk dalam kategori cukup tinggi atau erat dengan arah positif. Menurut Umi Narimawati (2010:50) dalam iterval 0.61 – 0.80 termasuk tingkat keeratan korelasi cukup tinggi.

fppt.com

Kemudian besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak pada kantor pelayanan pajak pratama bandung tegallega ketika pemeriksaan pajak tidak berubah Kd = $(r)^2$ x 100% yaitu $(0,645)^2 \times 100\% = 41,6\%$.

Besar pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan pajak pada kantor pelayanan pajak pratama bandung tegallega ketika kualitas pelayanan pajak tidak berubah Kd = $(r)^2$ x 100% yaitu $(0,731)^2 \times 100\% = 53,4\%$.



fppt.com

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,764[a]	,584	,567	,41269

a. Predictors: (Constant), X2 (Pemeriksaan Pajak), X1 (Kualitas Pelayanan Pajak)

b. Dependent Variable: Y (Kepatuhan Pajak)

Sementara nilai R-Square sebesar 0,584 atau 58,4% , menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak secara simultan mampu menerangkan perubahan yang terjadi pada kepatuhan pajak sebesar 58,4%. Artinya secara bersama-sama variabel bebas (kualitas pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak) memberikan kontribusi/pengaruh sebesar 58,4% terhadap perubahan kepatuhan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega. Sisanya pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diamati adalah sebesar 41,6%, yaitu merupakan pengaruh faktor lain diluar kedua variabel bebas diluar kedua variabel yang sedang diteliti



fppt.com

No	Rumusan Masalah	Kesimpulan	Saran
1	Bagaimana kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.	Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, rendahnya layanan dapat mengancam kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak di kantor pelayanan pajak pratama bandung tegallega secara umum baik, oleh karena itu KPP Pratama Bandung Tegallega harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pajaknya menjadi lebih baik lagi dengan cara meningkatkan kehandalan petugas dalam kemampuannya memberi layanan.	Dengan bertambahnya jumlah wajib pajak yang terdaftar tiap tahunnya, sedangkan jumlah petugas yang mengawasi relatif sama dan jumlahnya tidak sebanding, maka untuk mencapai perbandingan yang ideal antara wajib pajak dan petugas pelayanan, diperlukan penambahan jumlah petugas pajak agar pelayanan bisa berjalan secara efektif
2	Bagaimana pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.	Pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Fenomena yang terjadi telah ditemukan banyak aparat pemeriksa pajak tidak professional, penyebabnya kurangnya kemampuan dan integritas akibatnya mutu pemeriksaan rendah, dengan begitu dapat dikatakan bahwa ketidakpatuhan dapat terjadi pada jajaran Direktorat Jenderal Pajak.pemeriksaan pajak di KPP Pratama Bandung Teallega baik, meskipun begitu KPP Pratama Bandung Tegallega harus mempertahankan dan meningkatkan pemeriksaan pajaknya menjadi lebih baik terutama dalam melakukan penilaian atas sistem pengendalian intern.	Petugas pelayanan pajak sudah cukup baik dalam melaksanakan tahapan pemeriksaan, akan tetapi mungkin dalam pelaksanaan pemeriksaan para petugas pajak harus lebih ditingkatkan kembali kinerjanya agar dalam setiap melakukan pemeriksaan, petugas pajak bisa bekerja dengan waktu yang ditetapkan tanpa menambah waktu proses pemeriksaan dan proses pemeriksaan tidak berjalan lambat.
3	Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.	Kualitas pelayanan pajak dan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Fenomena yang terjadi, kepatuhan wajib pajak warga Kota Bandung dalam membayar pajak pendapatan masih minim, tidak patuhnya wajib pajak menyerahkan SPT. Kepatuhan pajak di KPP Pratama Bandung Tegallega secara umum baik, meskipun begitu KPP Pratama Bandung Tegallega harus mempertahankan dan meningkatkan kepatuhan pajaknya menjadi lebih baik terutama dalam mendorong wajib pajak agar menyampaikan SPT massa/tahunan tepat waktu.	Untuk pembayaran pajak, mayoritas para wajib pajak sudah membayar pajaknya tepat waktu, akan tetapi dalam hal penyampaian SPT sebagian para wajib pajak menyampaikan SPTnya tidak sesuai waktu yang ditentukan kantor pajak. Hal ini membuat target tingkat kepatuhan belum maksimal. Hal ini mungkin disebabkan karena tidak sedikit wajib pajak yang kesulitan dalam mengisi SPT, perlu adanya penyuluhan dan konsultasi perpajakan dan mensosialisasikan perundang-undangan perpajakan kepada masyarakat khususnya wajib pajak.

fppt.com

SEKIAN DAN TERIMA KASIH ☺



fppt.com